

DOI: [10.26354/bb.5.2.103.2026](https://doi.org/10.26354/bb.5.2.103.2026)

Tatiana Einbacher

ORCID: 0009-0001-5539-9528

tatiana-einbacher@wp.pl

Wymuszone pośrednictwo w bankowości cyfrowej. Bezpieczeństwo finansowe i autonomia starszych klientów banków

STRESZCZENIE

Celem artykułu jest wyjaśnienie mechanizmu wymuszonego pośrednictwa w bankowości cyfrowej i jego znaczenia dla bezpieczeństwa oraz autonomii starszych klientów. Zastosowano krytyczną analizę piśmiennictwa, regulacji usług płatniczych i dostępności oraz dokumentów instytucjonalnych. Wprowadzono autorską kategorię wymuszonego pośrednictwa, pięć kryteriów jego rozpoznawania i czterostopniową gradację udziału pomocnika. Rozróżniono techniczne uwierzytelnienie, zgodę na transakcję oraz rzeczywiste sprawstwo klienta, oceniane przez pryzmat rozumienia parametrów czynności, swobody decyzji i kontroli rezultatu. Na tej podstawie sformułowano ramę koncepcyjną wspieranego korzystania z usług bankowych oraz wskazano możliwy, dwustopniowy sposób jej wdrażania w Polsce: przez standard sektorowy określający odrębną rolę i profil pomocnika oraz przez ewentualne doprecyzowanie ustawowych zasad dostępu do informacji, odpowiedzialności i rejestrowania czynności. Model odróżnia wsparcie techniczne od pełnomocnictwa, pozostawiając klientowi decyzję i ostateczne zatwierdzenie operacji.

Słowa kluczowe: osoby starsze, bankowość cyfrowa, autonomia finansowa, bezpieczeństwo finansowe, wykluczenie cyfrowe, osoba trzecia

Kody JEL: G21, G28, J14

FORCED INTERMEDIATION IN DIGITAL BANKING: FINANCIAL SECURITY AND THE AUTONOMY OF OLDER BANK CUSTOMERS

ABSTRACT

The article explains forced intermediation in digital banking and examines its consequences for the security and autonomy of older customers. It uses a critical analysis of research literature, payment-services and accessibility law, and institutional documents. The paper introduces the original concept of forced intermediation, five diagnostic criteria and a four-level scale of third-party involvement. It distinguishes technical authentication, consent to a transaction and the customer's actual agency, assessed through their understanding of the transaction, freedom of decision and ability to verify the outcome. On this basis, the article develops a framework for supported use of banking services and outlines a possible two-stage implementation in Poland: a sectoral standard defining a separate role and profile for the assistant, followed, where necessary, by statutory clarification of access to information, liability and audit-trail requirements. The model distinguishes technical assistance from a power of attorney and leaves the decision and final approval of the transaction with the customer.

Keywords: older people, digital banking, financial autonomy, financial security, digital exclusion, third-party assistance

JEL Codes: G21, G28, J14

WSTĘP

Ze względów społecznych oraz zasad etycznych szczególnej uwagi wymaga sytuacja, w której starszy klient nie może samodzielnie wykonać określonej czynności, a bank nie zapewnia realnie dostępnej, bezpiecznej i równoważnej alternatywy wobec kanału cyfrowego. Ograniczanie sieci placówek, odpłatność części czynności wykonywanych przy stanowisku, automatyzacja infolinii oraz przenoszenie kolejnych procesów do aplikacji mogą powodować, że formalne posiadanie rachunku nie jest równoznaczne z możliwością samodzielnego sprawowania kontroli nad pieniędzmi (Latulipe, Dsouza, Cumbers 2022, s. 1–13).

Praktyki ograniczania tradycyjnego dostępu do usług bankowych na rzecz kanałów elektronicznych można określić jako wymuszone pośrednictwo w bankowości. Pojęcie nie odnosi się do pośrednictwa finansowego świadczonego przez profesjonalny podmiot, lecz do koniecznego udziału nieformalnego lub formalnego pomocnika w stosunkach i transakcjach między starszym klientem a bankiem. Wymuszenie nie musi przyjmować postaci sformalizowanej. Może wynikać z takiego ukształtowania technologii usługi, że brak pomocy dla osoby starszej prowadzi do faktycznej niemożności albo nieproporcjonalnej trudności w skorzystaniu z usług banku a zwłaszcza własnego rachunku.

Celem artykułu jest identyfikacja i analiza procesu wymuszonego pośrednictwa w związku z upowszechnianiem elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych oraz określenie jego konsekwencji dla bezpieczeństwa finansowego i autonomii starszych klientów banków. Analiza ma ponadto służyć odróżnieniu dobrowolnego wsparcia od konieczności udziału osoby trzeciej, wymuszonego brakiem dostępnej alternatywy. Wreszcie wynikiem analiz jest zaproponowanie rozwiązań, które mogą ograniczyć uzależnienie starszych klientów bez pozbawiania ich korzyści wynikających z nowoczesnych kanałów świadczenia usług bankowych.

Artykuł ma charakter koncepcyjny i przedstawia autorską ramę koncepcyjną (ang. *conceptual framework*). W jej opracowaniu wykorzystano krytyczną analizę piśmiennictwa dotyczącego wykluczenia cyfrowego i finansowego, korzystania przez osoby starsze z bankowości elektronicznej, nieformalnej pomocy w zarządzaniu rachunkiem oraz finansowego wykorzystywania osób starszych. Uwzględniono także regulacje dotyczące dostępności usług i usług płatniczych, raporty instytucjonalne oraz dane zastane. Opracowanie nie prezentuje wyników własnego badania ilościowego ani jakościowego i nie jest przeglądem systematycznym. Jego celem jest rekonstrukcja mechanizmu, uporządkowanie pojęć i sformułowanie ramy koncepcyjnej wymagającej dalszej operacjonalizacji oraz weryfikacji empirycznej.

1. WYKLUCZENIE CYFROWE I FINANSOWE W BANKOWOŚCI

W literaturze nierówności cyfrowe ujmuje się wielopoziomowo: jako nierówności dostępu, wiedzy i umiejętności oraz sposobów korzystania, a także rezultatów osiągniętych dzięki technologii. W odniesieniu do klientów banków należy uwzględnić również cechy, w tym złożoność urządzenia, stabilność połączenia, dostępność sensoryczną i poznawczą interfejsu, zdolność rozumienia języka finansowego, poczucie bezpieczeństwa oraz możliwość uzyskania pomocy bez ujawniania poufnych danych. Funkcjonalnie może być wykluczona także osoba posiadająca dostęp do internetu (van Deursen, van Dijk 2019, s. 356–360; World Bank 2022, s. 127–145).

Wykluczenie finansowe oznacza ograniczenie dostępu do potrzebnych usług finansowych albo brak możliwości korzystania z nich w sposób odpowiedni, bezpieczny i adekwatny do potrzeb. W warunkach upowszechniania kanałów komunikacji elektronicznej i cyfryzacji wykluczenie cyfrowe może być składową wykluczenia finansowego, choć oba pojęcia nie są tożsame. Klient może posiadać rachunek bankowy, kartę bankową oraz formalny dostęp do bankowości elektronicznej, a mimo to nie mieć realnej możliwości samodzielnego wykonania określonej czynności. Dostęp formalny nie gwarantuje więc dostępu funkcjonalnego.

Badania nad zachowaniami starszych użytkowników technologii bankowych dowodzą, że angażowanie innych osób, w tym zwłaszcza bliskich, przy wykonywaniu operacji finansowych nie jest zjawiskiem wyjątkowym. Pomoc obejmuje m.in. wspólne korzystanie z urządzenia, tłumaczenie komunikatów, wykonywanie operacji (np. przelewów, wypłaty gotówki, zakładanie lokat) czy monitorowanie rachunku. Taka pomoc może wręcz warunkować korzystanie z określonych usług oraz wzmacniać poczucie bezpieczeństwa. Jednocześnie rozwiązania bankowe zwykle

są projektowane zgodnie z modelem pojedynczego, w pełni samodzielnego użytkownika, co sprawia, że rzeczywiste praktyki pomocy pozostają poza formalną architekturą uprawnień (Latulipe, Dsouza, Cumbers 2022, s. 1–13).

Z perspektywy autonomii finansowej kluczowe jest nie tylko to, czy operacja została wykonana, ale także, czy była zrozumiała dla podejmującego decyzję, kto podjął decyzję, kto ją technicznie przeprowadził i kto mógł sprawdzić rezultat. W tym kontekście autonomia nie oznacza konieczności wykonywania wszystkich czynności samodzielnie, bez pomocy osoby trzeciej. Można założyć, że autonomia finansowa to fragment continuum z punktami oddalającymi się od skrajnej niezależności i obejmującymi przypadki określonego wsparcia lub pomocy innej osoby bądź osób. Bez wchodzenia w analizę przypadków ekstremalnych autonomia finansowa oznacza zachowanie prawa do podejmowania decyzji, a także do kontroli ich realizacji przy wsparciu osób trzecich proporcjonalnym do potrzeb. Pomoc wzmacnia autonomię, gdy pozostawia klientowi świadomy wybór, w tym prawo odmowy wykonania czynności lub przerwania jej wykonywania. Autonomia jest osłabiana, a nawet faktycznie utracona, gdy pomocnik wchodzi realnie w rolę decydenta w kwestii wykonania operacji finansowej (np. wypłata środków z bankomatu, wykonanie przelewu, likwidacja lokaty).

2. ORGANIZACJA USŁUGI I TEST REALNEJ ALTERNATYWY

Rozwój kanałów cyfrowych zmienia strukturę korzystania z usług finansowych i zwiększa znaczenie bankowości mobilnej. Z perspektywy równego dostępu powstaje problem, gdy cyfryzacji towarzyszy ograniczenie funkcjonalnej dostępności do alternatywnej obsługi tradycyjnej (fizycznej). To sprawia, że statystyka odnośnie do aktywnych użytkowników aplikacji nie odzwierciedla klientów, którzy korzystają z rachunku bankowego wyłącznie z pomocą osoby trzeciej albo nie są w stanie wykonywać określonych czynności (European Banking Authority 2025, s. 14–23).

Analizy opłat za prowadzenie rachunków bankowych prowadzone przez Narodowy Bank Polski pokazują, że sposób wykonania operacji znajduje odzwierciedlenie w odpowiednich pozycjach tariff bankowych. Przy czym zróżnicowanie opłat nie musi być nieuzasadnione albo niedopuszczalne. Jednakże w analizowanym w artykule ujęciu istotne jest: czy konkretny rodzaj opłaty wspiera dobrowolny wybór kanału, czy też obciąża większym kosztem osobę, dla której kanał cyfrowy jest niedostępny, a która nie ma możliwości skorzystania z równoważnego rozwiązania (Narodowy Bank Polski 2025).

Od 28 czerwca 2025 r. w Polsce obowiązują przepisy ustawy z 26 kwietnia 2024 r. wdrażającej Europejski Akt o Dostępności. Obejmują one między innymi usługi płatnicze, rachunki płatnicze, kredyt konsumencki i hipoteczny oraz wybrane usługi świadczone w ramach działalności maklerskiej. Nadzór nad spełnianiem wymagań dostępności usług bankowości detalicznej sprawuje Rzecznik Finansowy. Regulacja wzmacnia odejście od traktowania dostępności jako dobrowolnego udogodnienia (dyrektywa (UE) 2019/882, załącznik I sekcja III; ustawa z 26 kwietnia 2024 r., art. 3 ust. 1 pkt 30 oraz art. 33–35).

Dla potrzeb dalszej analizy odróżnia się dostępność nominalną od dostępności funkcjonalnej. Kanał jest nominalnie dostępny, gdy bank formalnie go oferuje. Natomiast dostępność funkcjonalna oznacza, że konkretny klient może z jego pomocą samodzielnie, bezpiecznie i w rozsądnym czasie zrealizować potrzebną usługę. Różnica ta pozwala uniknąć sytuacji, w której samo istnienie infolinii lub oddziału banku rozwiązuje problem wykluczenia.

Realna alternatywa dla dostępności nominalnej powinna spełniać co najmniej pięć warunków. Po pierwsze, musi umożliwiać wykonanie tej samej albo funkcjonalnie równoważnej czynności. Po drugie, powinna być osiągalna przestrzennie i czasowo. Po trzecie, nie może wymagać nieproporcjonalnego kosztu. Po czwarte, musi zapewniać porównywalny poziom poufności i bezpieczeństwa. Po piąte, powinna pozwalać klientowi zachować decyzję i kontrolę bez konieczności ujawniania danych osobie nieuprawnionej.

3. WYMUSZONE POŚREDNICTWO JAKO KATEGORIA ANALITYCZNA

Niewystarczające jest przeciwstawienie samodzielności i zależności. Człowiek może działać autonomicznie, korzystając ze wsparcia innych osób. Zasadnicze znaczenie ma nie sam fakt współdziałania, lecz sposób usytuowania wiedzy, decyzji i kontroli. Pomoc wspiera autonomię, jeżeli zwiększa zdolność klienta do działania zgodnie z jego własną wolą. Ogranicza ją, gdy zastępuje jego wolę, odcina go od informacji albo staje się jedyną drogą dostępu do jego środków finansowych (Havens, Latulipe 2024, s. 1–14; Latulipe, Dsouza, Cumbers 2022, s. 1–13).

Wymuszone pośrednictwo w bankowości cyfrowej oznacza sytuację, w której klient, z powodu niedostępności lub niedostosowania cyfrowej usługi bankowej oraz braku realnie dostępnego i bezpiecznego kanału alternatywnego, musi korzystać z nieformalnej pomocy osoby trzeciej przy uzyskiwaniu informacji, potwierdzaniu tożsamości, podejmowaniu decyzji albo wykonywaniu czynności dotyczących własnych środków finansowych. Pośrednictwo ma charakter wymuszony, jeżeli rezygnacja z pomocy prowadziłaby do faktycznej niemożności albo nieproporcjonalnej trudności w skorzystaniu z usługi.

Definicja wymuszonego pośrednictwa obejmuje cztery elementy, które powinny występować łącznie. Pierwszym jest bariera po stronie procesu lub sposobu jego udostępnienia. Może mieć charakter cyfrowy, sensoryczny, poznawczy, komunikacyjny, ekonomiczny albo organizacyjny. Nie musi być trwała. Wymuszone pośrednictwo może pojawić się także przejściowo. Na przykład po zmianie telefonu, aktualizacji aplikacji, zablokowaniu dostępu lub w okresie pogorszenia stanu zdrowia.

Drugim elementem jest brak realnej alternatywy. Jeżeli klient może bez nadmiernego kosztu wykonać tę samą czynność w placówce, telefonicznie albo w innym dostępnym kanale, udział bliskiego pozostaje co do zasady wyborem. Jeżeli alternatywa istnieje jedynie formalnie, lecz nie prowadzi do porównywalnego rezultatu, wymóg ten nie jest spełniony. Oceny dostępności

alternatywnej można dokonać przy zastosowaniu odpowiedniego testu, uwzględniającego kryteria, o których mowa w rozdziale 2.

Trzecim elementem jest konieczność udziału osoby trzeciej. Nie oznacza ona przymusu wywieranego przez pomocnika. Źródłem konieczności może być stopień złożoności usługi w stosunku do kompetencji finansowych klienta. W szczególności bez udziału innej osoby klient nie uzyska potrzebnej informacji, nie przejdzie uwierzytelnienia, nie wykona dyspozycji, nie odzyska dostępu itp. Określenie „wymuszone” odnosi się przede wszystkim do braku funkcjonalnego wyboru, a nie do psychicznego lub fizycznego przymusu.

Czwartym elementem jest dostęp pomocnika do informacji, faktyczna moc podjęcia decyzji albo wykonania czynności finansowej. Transport do placówki lub dostarczenie urządzenia nie stanowią jeszcze pośrednictwa w przyjętym znaczeniu. Zjawisko pojawia się, gdy osoba trzecia poznaje informacje i dane dotyczące rachunku bankowego, uczestniczy w identyfikacji klienta, interpretuje decyzję klienta, obsługuje aplikację, autoryzuje czynność przy użyciu jego instrumentów albo kontroluje rezultat.

Rozpoznanie wymuszonego pośrednictwa wymaga analizy konkretnego przebiegu czynności. Można tu zastosować pięć kryteriów: dostępność alternatywy, swobodę wyboru, zakres udziału pomocnika, zachowanie kontroli przez klienta oraz odwracalność zależności. Ocena tych kryteriów nie następuje na prostej skali punktowej. Potrzebny do tego jest zestaw pytań pozwalających ustalić, czy wsparcie nadal służy samodzielnemu działaniu, czy stało się warunkiem dostępu do usługi.

3.1. Cztery poziomy udziału osoby trzeciej

Poziom pierwszy – wsparcie informacyjne. Pomocnik wyjaśnia pojęcia, odczytuje komunikat lub wskazuje kolejny krok, ale nie poznaje danych uwierzytelniających i nie wykonuje czynności za klienta. Klient sam obsługuje urządzenie, podejmuje decyzję i zatwierdza operację. Ten poziom co do zasady wzmacnia autonomię, o ile komunikat nie jest interpretowany w sposób zastępujący wolę klienta.

Poziom drugi – wsparcie techniczne. Osoba trzecia pomaga skonfigurować urządzenie, odnaleźć funkcję, powiększyć czcionkę albo przejść przez interfejs. Zakres dostępu do danych może być ograniczony, ale pomocnik znajduje się już bliżej samego procesu czynności bankowej. Bezpieczeństwo zależy od tego, czy klient nadal widzi i rozumie wykonywane działania oraz, czy sam zachowuje kontrolę nad autoryzacją.

Poziom trzeci – zastępcze wykonanie czynności. Pomocnik wpisuje dane, inicjuje przelew, obsługuje aplikację albo kontaktuje się z bankiem, używając urządzenia lub danych klienta, mimo że nie ma formalnego umocowania. Właściciel rachunku może wskazywać cel operacji, lecz jej techniczny przebieg pozostaje w rękach innej osoby. Powstaje wówczas rozbieżność między faktycznym wykonawcą a osobą rozpoznawaną przez system.

Poziom czwarty – faktyczne przejęcie zarządzania czynnością przez osobę trzecią, która stale dysponuje urządzeniem, danymi i informacjami, samodzielnie monitoruje rachunek, wykonuje płatności lub decyduje o kolejności wydatków itp. Klient otrzymuje tylko wybrane informacje albo jedynie wynik działania tej osoby. Taki model może być zgodny z życzeniem klienta, lecz bez koniecznej formalizacji, przejrzystości i możliwości kontroli generuje wysokie ryzyko nadużycia.

3.2. Pomoc, pełnomocnictwo i przejęcie kontroli

Formalne pełnomocnictwo bankowe tworzy specyficzną relację między klientem a pomocnikiem. Bank zna tożsamość osoby działającej w imieniu posiadacza rachunku, może określić zakres jej uprawnień, a wykonywane operacje są przypisywane do formalnego mechanizmu reprezentacji. Pełnomocnictwo nie gwarantuje braku nadużyć i nie zawsze odpowiada potrzebie krótkotrwałego wsparcia, ale ogranicza rozbieżność pomiędzy faktycznym a rejestrowanym przebiegiem czynności. Wymuszone pośrednictwo odbywa się zwykle poza takim rozwiązaniem (Financial Conduct Authority 2021, pkt 4.53–4.60).

Granica pomiędzy wsparciem i przejęciem kontroli nie przebiega wyłącznie poprzez dostęp do loginu i hasła lub zatwierdzenia wykonania operacji. Dlatego powinno się uwzględnić cały proces decyzyjny (łańcuch sprawstwa): kto ma informację, kto formułuje decyzję, kto wykonuje czynność, kto ją autoryzuje i kto może zweryfikować rezultat. Jeżeli wszystkie te elementy są w zakresie działań pomocnika, obecność klienta nie przywraca mu faktycznej kontroli.

Proponowana kategoria przejęcia kontroli wymaga odpowiedzi na trzy pytania: czy pomoc była potrzebna, czy była bezpiecznie zorganizowana oraz czy klient zachował autonomię. Odpowiedź twierdząca na pierwsze pytanie nie eliminuje potrzeby odpowiedzi na dwa pozostałe. Bankowość dostępna powinna umożliwiać potrzebne wsparcie, a zarazem minimalizować zakres ujawnianych danych, rejestrować role uczestników i pozostawiać decyzję po stronie właściciela rachunku.

Wymuszone pośrednictwo nie jest jeszcze tożsame z przemocą ekonomiczną ani nieautoryzowaną transakcją. Jest mechanizmem zwiększającym ekspozycję na takie ryzyka. W kolejnym etapie zostanie przeanalizowane, w jaki sposób rozbieżność między formalną autoryzacją a faktycznym wykonaniem operacji wpływa na poufność, bezpieczeństwo, odpowiedzialność i możliwość skutecznego zakwestionowania czynności.

4. BEZPIECZEŃSTWO FINANSOWE I RZECZYWISTE SPRAWSTWO KLIENTA

Wymuszone pośrednictwo ujawnia różnicę między bezpieczeństwem technicznym i funkcjonalnym. Pierwsze odpowiada na pytanie: czy zastosowano właściwe zabezpieczenia i czy system otrzymał wymagane dane? Drugie dotyczy warunków rzeczywistego działania: kto obsługiwał urządzenie, kto znał treść dyspozycji, kto podjął decyzję i czy właściciel środków mógł sprawdzić rezultat? Operacja może przejść wszystkie kontrole techniczne, a jednocześnie pozostawić klienta bez faktycznej kontroli.

Dyrektywa PSD2 stanowi, że transakcję uważa się za autoryzowaną wyłącznie wtedy, gdy płatnik wyraził zgodę na jej wykonanie. Polska ustawa o usługach płatniczych przyjmuje tę samą zasadę w art. 40. Zastosowanie prawidłowego hasła, kodu SMS, biometrii lub zatwierdzenia w aplikacji jest więc dowodem dotyczącym uwierzytelnienia i technicznego przebiegu operacji, ale nie powinno być automatycznie utożsamiane z ustaleniem świadomej zgody na konkretną transakcję (dyrektywa 2015/2366, art. 64 i 72; ustawa o usługach płatniczych, art. 40 i 45).

W warunkach samodzielnej obsługi trzy elementy zwykle występują łącznie: klient podejmuje decyzję, wykonuje czynność i używa własnych danych. Wymuszone pośrednictwo rozdziela je pomiędzy co najmniej dwie osoby. Klient może wyrazić ogólną wolę zapłaty rachunku, podczas gdy pomocnik wybiera odbiorcę i kwotę. Może też sam zatwierdzić komunikat, którego nie odczytał lub którego parametry zostały wcześniej wprowadzone przez inną osobę. Formalny ślad operacji nie odzwierciedla wtedy całego tańcucha sprawstwa.

Dla potrzeb prowadzonej analizy należy zatem rozdzielić trzy płaszczyzny. Uwierzytelnienie, zdefiniowane w art. 2 pkt 33b ustawy o usługach płatniczych, odpowiada na pytanie, czy dostawca zweryfikował tożsamość użytkownika lub ważność użycia konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających. Autoryzacja w znaczeniu prawnym dotyczy zgody płatnika na konkretną transakcję. Rzeczywiste sprawstwo obejmuje natomiast ustalenie, czy klient znał jej istotne parametry, sam ukształtował decyzję, mógł odmówić oraz miał możliwość sprawdzenia rezultatu. Płaszczyzny te mogą się rozchodzić: system może poprawnie uwierzytelnić klienta, mimo że dane wprowadził pomocnik, a klient zatwierdził operację bez dostatecznej wiedzy o odbiorcy, kwocie lub skutkach. Prawidłowy wynik uwierzytelnienia nie przesądza więc, kto faktycznie wprowadził dane ani czy klient samodzielnie ukształtował i świadomie potwierdził konkretną dyspozycję. Ocena faktycznego sprawstwa wymaga odtworzenia całego przebiegu czynności, a nie tylko kontroli technicznego śladu autoryzacji; odpowiada temu art. 45 ust. 2 ustawy, zgodnie z którym samo zarejestrowane użycie instrumentu płatniczego nie wystarcza do udowodnienia autoryzacji transakcji.

Użytkownik instrumentu płatniczego powinien korzystać z niego zgodnie z umową oraz podejmować niezbędne środki służące ochronie indywidualnych danych uwierzytelniających. Zachowanie poufności haseł, PIN-ów czy kodów ma racjonalne przestanki, utrudnia bowiem osobie trzeciej dostęp do rachunku bankowego i pozwala zachować rozliczalność operacji. Wymuszone pośrednictwo tworzy jednak paradoks. Klient może nie być zdolny do samodzielnego wykonania procedury, a jednocześnie jedyny dostępny sposób pomocy wymaga dopuszczenia pomocnika, a zwłaszcza osoby bliskiej do urządzenia, ekranu lub komunikatu autoryzacyjnego (ustawa o usługach płatniczych, art. 42).

W systemach przeciwdziałania oszustwom wykorzystuje się między innymi monitoring transakcji w czasie rzeczywistym oparty na AI/ML oraz biometrię behawioralną (European Central Bank 2025, s. 7). Analiza behawioralna może uwzględniać sposób interakcji z urządzeniem i przebieg sesji. Na tej podstawie można podejrzewać, że nietypowy sposób obsługi rachunku

przez pomocnika stanowi anomalię i uruchomić dodatkową weryfikację albo przerwać operację. Takie działanie wynika z zastosowania narzędzi antyfraudowych oraz rozdzielenia formalnej tożsamości klienta i faktycznego wykonawcy czynności. Wskazany wyżej dokument EBC nie odnosi się bezpośrednio do rodzinnej pomocy w bankowości i nie należy interpretować go jako uzasadnienia dla obchodzenia zabezpieczeń ani przekazywania haseł. Przeciwnie, wzmacnia potrzebę stworzenia jawnej i rejestrowanej roli pomocnika.

Paradoks poufności nie uzasadnia swobodnego przekazywania danych. Pokazuje natomiast, że samo pouczenie klienta może być niewystarczające, jeżeli organizacja usług nie oferuje bezpiecznego sposobu uzyskania pomocy. Informowanie powinno być połączone z rozwiązaniami pozwalającymi zachować widoczność klienta, ograniczyć rolę pomocnika i odnotować, że w procesie uczestniczyła zaufana osoba.

W przypadku zakwestionowania transakcji jej dostawca musi wykazać, że została ona uwierzytelniona, prawidłowo zapisana i zaksięgowana oraz, że nie wystąpiła awaria techniczna ani innego rodzaju usterka. Zarówno PSD2, jak i art. 45 ustawy o usługach płatniczych wskazują, że zarejestrowane użycie instrumentu płatniczego nie wystarcza do udowodnienia, iż płatnik autoryzował transakcję albo umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa naruszył swoje obowiązki (dyrektywa (UE) 2015/2366, art. 72 ust. 1–2; ustawa o usługach płatniczych, art. 45 ust. 1–2).

Wymuszone pośrednictwo może osłabiać pozycję klienta jeszcze przed powstaniem sporu. Osoba, która nie obsługuje rachunku samodzielnie, może później zauważyć nieprawidłowość, nie znać daty operacji albo nie mieć dostępu do historii. Może też być zależna od tego samego pomocnika przy złożeniu reklamacji, zmianie hasła czy zabezpieczeniu rachunku. Jeżeli pomocnik jest potencjalnym sprawcą nadużycia, zależność ta utrudnia zarówno wykrycie, jak i zgłoszenie zdarzenia (ustawa o usługach płatniczych, art. 46 ust. 1–4).

Dla oceny bezpieczeństwa proponuje się analizę łańcucha sprawstwa obejmującego pięć kolejnych elementów: dostęp do informacji, sformułowanie decyzji, techniczne przygotowanie operacji, wyrażenie zgody oraz kontrolę rezultatu. W modelu samodzielnym wszystkie elementy pozostają po stronie klienta. W modelu wspieranym część techniczna może zostać powierzona pomocnikowi, ale decyzja, zgoda i możliwość weryfikacji powinny pozostać po stronie właściciela środków.

Najwyższe ryzyko powstaje wtedy, gdy pomocnik ma informację, formułuje decyzję, wykonuje i zatwierdza operację, a następnie jako jedyny kontroluje historię rachunku. System bankowy może nadal przypisywać całość działań klientowi. Właśnie w tej luce pomiędzy rejestrem technicznym a rzeczywistym rozkładem ról ujawnia się zasadnicze znaczenie wymuszonego pośrednictwa dla bezpieczeństwa finansowego.

5. AUTONOMIA I RYZYKO WYKORZYSTANIA EKONOMICZNEGO

Pomoc osoby trzeciej w wykonywaniu operacji bankowych nie jest przeciwieństwem autonomii. Może ją wzmacniać, jeżeli usuwa barierę techniczną, pozostawia decyzję po stronie klienta i pozwala mu zrozumieć oraz sprawdzić czynność. Jest to zgodne z ideą wspieranego podejmowania decyzji: wsparcie powinno służyć realizacji woli i preferencji osoby, a nie zastępować jej oceną pomocnika co do najlepszego interesu klienta (Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, art. 12; Committee on the Rights of Persons with Disabilities 2014, pkt 17–29).

Gdy brak pomocnika powoduje faktyczne odcięcie klienta od usługi, taka zależność ma charakter infrastrukturalny. Może ujawniać się w różnych okolicznościach niemożności wykonania osobiście czynności (np. niemożność fizycznego skontaktowania się z bankiem, braku kontaktu z pomocnikiem czy pełnomocnikiem). Jeżeli tylko jedna osoba jest wprowadzona w procedurę pomocy (np. zna sposób logowania, przechowuje urządzenie, odbiera korespondencję i kontroluje historię rachunku), ciągłość dysponowania rachunkiem przez właściciela zależy od jej dostępności, a także – co niebagatelne – od dobrej woli. Ryzyko niedostępności do operacji wynika wtedy z koncentracji funkcji na jednej osobie, nawet jeśli nie jest to związane z nadużyciem.

Światowa Organizacja Zdrowia ujmuje przemoc wobec osób starszych jako pojedyncze lub powtarzające się działanie albo zaniechanie w relacji opartej na oczekiwaniu zaufania, które powoduje krzywdę lub cierpienie; pojęcie to obejmuje również nadużycia finansowe i materialne. Wykorzystanie finansowe oznacza bezprawne lub niewłaściwe użycie pieniędzy, majątku albo aktywów osoby starszej. Istotą nie jest zatem sam udział innej osoby, lecz działanie sprzeczne z wolą lub interesem właściciela, nadużycie zaufania, korzyść sprawcy bądź wyrządzenie szkody (World Health Organization 2024).

Wymuszone pośrednictwo nie jest samo w sobie formą przemocy, ale samo w sobie zwiększa ekspozycję na ryzyko. I to zarówno z tytułu uzależnienia od pomocy pomocnika, jak i z powodu nadużycia przez pomocnika zaufania osoby uzależnionej. Ujawnienie nadużycia może utrudniać obawą osoby zależnej od pomocnika przed utratą jego wsparcia (np. klient obawia się utraty jedyne go wsparcia, konfliktu lub skandalu rodzinnego, samotności, ujawnienia swej niekompetencji czy niedołążności) (Phelan, O'Donnell, McCarthy 2023, s. 2135–2156).

Należy również unikać ageistycznego założenia, że nietypowa albo niekorzystna decyzja podjęta przez starszego klienta świadczy o wykorzystaniu go przez osobę trzecią. Autonomia obejmuje prawo do podejmowania ryzyka, przekazywania darowizn i dokonywania wyborów, których otoczenie nie pochwała, a nawet nie aprobuje. Interwencja ochronna powinna opierać się na oznakach nacisku, braku świadomej zgody, ukrywania informacji, konfliktu interesów lub szkody, a nie wyłącznie na wieku i ocenie racjonalności decyzji (Wood i Lichtenberg 2017, s. 3–13).

Nieformalny udział pomocnika może także wywoływać skutki ujawniające się dopiero po śmierci właściciela rachunku. Jeżeli jedna osoba przygotowywała lub wykonywała przelewy bez odrębnego profilu i bez formalnego rejestru zakresu pomocy, spadkobiercy mogą nie być

w stanie ustalić, które operacje stanowiły realizację polecenia seniora, które były darowiznami, a które nie miały podstawy w woli właściciela. Rodzi to ryzyko sporów o rozliczenie zadysponowanych środków, zaliczenie darowizn na schedę spadkową lub substrat zachowku, a także o obowiązek zwrotu albo złożenia sprawozdania z wykonanych czynności. Ryzyko to nie wynika z samej rodzinnej pomocy, lecz z braku rozdzielenia tożsamości, ról i śladu decyzyjnego. Rejestrowana rola pomocnicza chroniłaby więc nie tylko bieżące bezpieczeństwo klienta, ale również późniejszą rozliczalność cywilną (Kodeks cywilny, art. 6, 405, 740, 922, 993 i 1039; Rzecznik Finansowy 2021, s. 7–10).

Z drugiej strony całkowita neutralność wobec widocznych oznak nacisku również nie jest właściwa. Standard proporcjonalnej ochrony powinien zaczynać się od rozmowy z klientem bez obecności osoby trzeciej, przekazania informacji w dostępnej formie, sprawdzenia rozumienia konkretnej czynności i zaoferowania bezpiecznego kanału dalszego kontaktu. Dopiero poziom i wiarygodność ryzyka mogą uzasadniać dodatkowe zabezpieczenia przewidziane prawem i umową.

Na podstawie przeprowadzonej analizy można wskazać sześć warunków bezpiecznej relacji pomocniczej: dobrowolność wyboru pomocnika, minimalny zakres jego dostępu, rozdzielenie wsparcia od decyzji, przejrzystość każdej czynności, możliwość niezależnej kontroli rezultatu oraz łatwa odwracalność upoważnienia lub zależności. Warunki te rozwijają wcześniejsze kryteria wymuszonego pośrednictwa i odnoszą je bezpośrednio do ochrony autonomii.

6. STANDARD BEZPIECZNEJ I DOSTĘPNEJ BANKOWOŚCI

Dyrektywa (UE) 2019/882 oraz wdrażająca ją polska ustawa z 26 kwietnia 2024 r. obejmują usługi bankowości detalicznej i wymagają, aby informacje oraz interfejsy były postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe i kompatybilne z technologiami wspomagającymi. Obowiązki te, stosowane od 28 czerwca 2025 r., stanowią ważny punkt wyjścia. Nie wyczerpują jednak problemu wymuszonego pośrednictwa, ponieważ zgodność pojedynczego interfejsu nie przesądza jeszcze o realnej dostępności placówki, infolinii, procedury reklamacyjnej ani odzyskania dostępu do rachunku (dyrektywa (UE) 2019/882; ustawa z 26 kwietnia 2024 r.).

Proponowany standard opiera się na czterech równorzędnych wartościach: dostępności całego procesu, zachowaniu sprawstwa klienta, minimalizacji dostępu osoby trzeciej oraz rozliczalności każdej czynności. Bank nie powinien wymagać wyboru między samodzielnością a bezpieczeństwem. Klient potrzebujący wsparcia powinien móc z niego korzystać w sposób jawny i kontrolowany, bez naruszania poufności własnych danych oraz bez fikcji, że wszystkie działania techniczne wykonał osobiście.

Pierwszym elementem standardu jest zapewnienie co najmniej jednego realnie dostępnego kanału alternatywnego. Nie oznacza to obowiązku utrzymywania identycznych procedur we wszystkich kanałach, lecz wymaga, aby klient mógł osiągnąć ten sam istotny rezultat bez

nieproporcjonalnego kosztu, wysiłku i oczekiwania. Placówka oddalona o kilkadziesiąt kilometrów, infolinia oparta wyłącznie na rozbudowanym menu głosowym albo odpłatna obsługa operacji, która w aplikacji jest bezpłatna, mogą istnieć formalnie, ale nie tworzyć równoważnej alternatywy.

Dostępny interfejs powinien oferować czytelny język, możliwość powiększenia treści, właściwy kontrast, współpracę z technologiami asystującymi, wystarczający czas na reakcję i komunikaty błędów wyjaśniające sposób poprawy. W przypadku starszych klientów szczególne znaczenie ma ograniczenie presji czasu, stabilność układu, jednoznaczne nazwanie skutku operacji oraz możliwość bezpiecznego powrotu do poprzedniego kroku.

Bankowość cyfrowa potrzebuje rozwiązania pośredniego między całkowicie samodzielnym dostępem a klasycznym pełnomocnictwem pozwalającym dysponować rachunkiem. Bezpieczna rola pomocnicza powinna być ustanawiana za świadomą zgodą klienta, ograniczona zakresem i czasem oraz możliwa do natychmiastowego cofnięcia. Pomocnik mógłby na przykład objaśniać komunikaty, przygotować projekt przelewu albo pomóc zebrać dokumenty, lecz nie powinien automatycznie uzyskiwać prawa do ostatecznego zatwierdzania operacji. Punktem odniesienia dla formalnego rejestrowania ograniczonej roli osoby zaufanej jest rozwiązanie *trusted contact* opisywane przez amerykańskie Consumer Financial Protection Bureau (CFPB). Ma ono jednak węższy charakter: samo wskazanie osoby do kontaktu nie daje jej prawa wglądu w rachunek ani wykonywania transakcji bez odrębnego upoważnienia (Consumer Financial Protection Bureau 2021, s. 1–4).

Pożądane jest, aby system rozpoznawał odrębne tożsamości klienta i pomocnika. Każdy uczestnik operacji korzystałby z własnych danych uwierzytelniających, a historia wskazywałaby, kto przygotował, zmienił i zatwierdził czynność. Rozwiązanie takie ogranicza współdzielenie haseł, przywraca zgodność między zapisem technicznym a rzeczywistym rozkładem ról i ułatwia rozpatrywanie reklamacji. Badania nad kontami pełnomocniczymi wskazują, że obecne narzędzia często nie odpowiadają elastycznym, codziennym formom wsparcia osób starszych (Havens i Latulipe 2024, s. 1–14).

Wsparcie techniczne jest zgodne z autonomią tylko wtedy, gdy klient zachowuje decyzję, rozumie zasadnicze parametry i może samodzielnie potwierdzić albo odrzucić operację. Przed autoryzacją bank powinien przedstawić w dostępnej formie co najmniej odbiorcę, kwotę, opłatę, termin i nieodwracalne skutki. Potwierdzenie nie może być wyłącznie automatycznym gestem wykonanym na polecenie pomocnika.

Bank powinien posiadać procedurę rozpoznawania sygnałów możliwego wykorzystania finansowego, ale jej uruchomienie nie może zależeć wyłącznie od wieku. Znaczenie ma zestaw okoliczności: nagła zmiana wzorca transakcji, ograniczanie klientowi swobodnej wypowiedzi, brak wiedzy o saldzie, konflikt interesów pomocnika, utrata własnego urządzenia lub sprzeczne informacje dotyczące dyspozycji (Consumer Financial Protection Bureau 2016, s. 17–29).

6.1. Praktyczne zastosowanie modelu w Polsce

Wdrożenie postulowanej ramy koncepcyjnej można oprzeć na dwóch komplementarnych poziomach. Na poziomie sektorowym standard przyjęty przez Związek Banków Polskich lub kodeks dobrych praktyk mógłby określać dobrowolną rolę pomocniczą, odrębną od pełnomocnictwa, wraz z własnym profilem pomocnika, zakresem dopuszczalnych czynności, rejestrem aktywności oraz procedurą cofnięcia zgody. Natomiast na poziomie ustawowym ewentualnego doprecyzowania wymagałyby przede wszystkim zasady odpowiedzialności, znaczenie prawne czynności przygotowanej przez pomocnika, zakres dostępu do informacji objętych tajemnicą bankową oraz wykorzystanie rejestru aktywności w postępowaniu reklamacyjnym. Nie chodziłoby zatem o stworzenie nowej postaci zdolności do czynności prawnych ani przedstawicielstwa, lecz o uregulowanie technicznego wsparcia, w którym klient zachowuje decyzję oraz ostateczne zatwierdzenie operacji.

W pierwszym etapie bank mógłby określić w umowie rachunku i regulaminie dobrowolną rolę pomocniczą, która nie dawałaby prawa do samodzielnego dysponowania środkami. Po identyfikacji przez bank pomocnik mógłby objaśniać komunikaty, uzupełniać dane albo przygotowywać projekt dyspozycji. Ustanowienie tej roli powinno obejmować identyfikację obu osób, zgodę klienta wyrażoną w dostępnej formie, określenie zakresu i czasu wsparcia, odrębne dane uwierzytelniające pomocnika, rejestr jego czynności oraz niezależne powiadomienie klienta. Klient powinien móc w każdym kanale natychmiast zawiesić albo cofnąć zgodę. Jeżeli chciałby przyznać osobie trzeciej prawo do składania dyspozycji ze skutkiem prawnym, właściwym rozwiązaniem nadal byłoby pełnomocnictwo.

Warstwa techniczna ramy koncepcyjnej mogłaby opierać się na rozdzieleniu fazy przygotowania i zatwierdzenia dyspozycji. Pomocnik, korzystając z własnego profilu i danych uwierzytelniających, przygotowywałby projekt operacji w granicach udzielonego upoważnienia. Klient otrzymywałby na własnym urządzeniu dostępne i czytelne podsumowanie obejmujące co najmniej odbiorcę, kwotę, opłatę, termin oraz skutek operacji, a następnie samodzielnie zatwierdzałby albo odrzucał dyspozycję. System zapisywałby oddzielnie czynności wykonane przez pomocnika i klienta. Rozwiązanie takie nie wymagałoby udostępniania pomocnikowi haseł, kodów ani innych indywidualnych danych uwierzytelniających klienta, a zatem nie opierałoby się na tworzeniu wyjątku od obowiązków określonych w art. 42 ustawy o usługach płatniczych.

Dostęp pomocnika do informacji bankowych powinien mieć charakter granularny i odpowiadać zakresowi świadczonego wsparcia. Art. 104 ust. 3 Prawa bankowego dopuszcza już ujawnienie osobie trzeciej informacji objętych tajemnicą bankową na podstawie upoważnienia osoby, której informacje dotyczą, także wyrażonego elektronicznie i zarejestrowanego przez bank. Projektowany model powinien rozwijać tę możliwość przez określenie zakresu widocznych danych, okresu obowiązywania dostępu, sposobu jego cofnięcia, odpowiedzialności za czynność przygotowaną przez pomocnika, znaczenia dowodowego rejestru aktywności oraz zasad reklamacji. Jeżeli rola pomocnika miałaby wykraczać poza przygotowanie czynności i obejmować

samodzielne inicjowanie transakcji lub składanie dyspozycji ze skutkiem prawnym, konieczna byłaby odpowiednia podstawa umowna albo ustawowa. Rozwiązanie mogłoby zostać najpierw ujednolicone w standardzie sektorowym, a następnie, po ocenie praktyki, uwzględnione w przepisach dotyczących usług płatniczych lub działalności bankowej.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BANKU I NADZORU

Odpowiedzialność za ograniczanie wymuszonego pośrednictwa nie powinna być zamykana w obszarze zgodności ani dostępności cyfrowej. Powinna obejmować także projektowanie produktu, bezpieczeństwo, reklamacje, sieć placówek i ochronę klienta. Każda istotna zmiana procesu – zwłaszcza przeniesienie czynności do aplikacji, ograniczenie obsługi w placówce lub wprowadzenie dodatkowej opłaty – powinna być poprzedzona oceną, czy klient o szczególnych potrzebach nadal może samodzielnie załatwić sprawę albo skorzystać z jawnego i bezpiecznego wsparcia. Ryzyko powstania nieformalnego pośrednictwa należy w tym ujęciu traktować jako ryzyko projektowe i operacyjne, a nie wyłącznie prywatny problem klienta i rodziny.

Ocena skutków cyfryzacji wymaga także innych mierników niż sama liczba aktywnych użytkowników aplikacji. Przydatne są dane o procesach porzuconych, powtarzających się blokadach i odyskaniu dostępu, czasie oczekiwania w kanałach alternatywnych, reklamacjach składanych z udziałem osoby trzeciej oraz sprawach, których nie można zakończyć bez przejścia do aplikacji. Wskaźniki te powinny być analizowane zbiorczo i z poszanowaniem prywatności, bez automatycznego oznaczania konkretnego klienta jako osoby niesamodzielnej. Ich celem jest wykrywanie barier w organizacji usługi, a nie profilowanie starszych użytkowników na podstawie wieku.

Organy nadzoru i ochrony konsumentów powinny z kolei oceniać dostępność całej ścieżki usługi, a nie tylko formalną zgodność interfejsu. Uzasadnione byłoby stosowanie porównywalnych wskaźników dostępności kanałów, analiz skarg oraz badań typu tajemniczy klient z udziałem osób o zróżnicowanych potrzebach. Minimalny standard bezpiecznej pomocy powinien określać sposób ustanowienia i cofnięcia roli pomocnika, zakres jego uprawnień, odrębność danych uwierzytelniających, rejestr czynności oraz niezależne informowanie właściciela rachunku. Raport EBA wskazuje, że cyfryzacja i ograniczanie sieci placówek mogą utrudniać dostęp do usług finansowych grupom wrażliwym, w tym osobom starszym (European Banking Authority 2025, s. 14–23).

Docelowy model można ująć jako przejście od nieformalnego zastępowania klienta do wspieranego korzystania z usług. Klient zachowuje bezpośredni dostęp do informacji, decyzję i ostateczne potwierdzenie; pomocnik działa we własnej, ograniczonej roli; bank rejestruje rzeczywisty podział czynności oraz zapewnia alternatywny kanał i niezależną kontrolę rezultatu. Każdy element wsparcia jest dobrowolny, proporcjonalny i możliwy do cofnięcia.

PODSUMOWANIE

Przeprowadzona analiza pozwala odpowiedzieć na główne pytanie badawcze: organizacja cyfrowych usług bankowych prowadzi do konieczności korzystania przez starszego klienta z nieformalnej pomocy osoby trzeciej wtedy, gdy bariera w kanale cyfrowym łączy się z brakiem realnie dostępnej, bezpiecznej i funkcjonalnie równoważnej alternatywy. Wiek ani brak określonej umiejętności nie przesądzają o wystąpieniu zjawiska. Decydujący jest układ relacji między możliwościami konkretnego klienta, konstrukcją procesu bankowego oraz zakresem udziału pomocnika.

Oryginalnym wynikiem przeprowadzonych studiów i analiz jest wyodrębnienie wymuszonego pośrednictwa jako kategorii analitycznej, sytuującej się pomiędzy dobrowolną pomocą a formalnym zastępstwem. O jego wystąpieniu świadczą łącznie: bariera w korzystaniu z usługi, brak realnej alternatywy, konieczność udziału nieformalnej osoby trzeciej oraz wejście tej osoby w sferę informacji, decyzji lub wykonania czynności finansowej. Pięć kryteriów rozpoznawania – dostępność alternatywy, swoboda wyboru, zakres udziału pomocnika, zachowanie kontroli i odwracalność zależności – pozwala uniknąć zarówno bagatelizowania problemu, jak i błędnego uznawania każdej rodzinnej pomocy za naruszenie autonomii.

Wymuszone pośrednictwo nie jest samo w sobie przemocą ekonomiczną ani dowodem niełajności pomocnika. Może jednak tworzyć warunki sprzyjające wykorzystaniu, zwłaszcza gdy jedna osoba uzyskuje stały dostęp do urzędu, danych, historii rachunku i możliwości załatwiania operacji, a klient traci niezależny wgląd w rezultat. Ochrona przed tym ryzykiem powinna wzmacniać decyzyjność osoby starszej, a nie zastępować ją paternalistyczną kontrolą opartą wyłącznie na wieku.

Proponowana rama koncepcyjna ma ograniczenia. Przede wszystkim nie zawiera diagnozy skali wymuszonego pośrednictwa w Polsce ani częstotliwości poszczególnych poziomów udziału osoby trzeciej. Kryteria rozpoznawania nie stanowią jeszcze zwalidowanego narzędzia pomiarowego, a przedstawione rozwiązania wymagają oceny prawnej, technicznej i empirycznej. Zróżnicowanie osób starszych, modeli bankowości i relacji z osobami bliskimi nakazuje ostrożność przy uogólnianiu wniosków.

Ostatecznie miarą inkluzywnej bankowości cyfrowej nie jest liczba usług dostępnych w aplikacji, lecz możliwość zachowania przez klienta wiedzy o stanie, decyzji o rozporządzeniu i kontroli nad własnymi pieniędzmi. Cyfryzacja wzmacnia autonomię wtedy, gdy poszerza wybór. Gdy jedyną drogą dostępu do rachunku bankowego staje się nieformalny dostęp przez inną osobę, może wytwarzać nową, ukrytą zależność. Rozpoznanie wymuszonego pośrednictwa pozwala tę zależność nazwać, ocenić i ograniczyć bez rezygnacji z korzyści technologii oraz bez odbierania znaczenia dobrowolnej pomocy osób bliskich.

BIBLIOGRAFIA

Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014), General comment No. 1 (2014), Article 12: Equal recognition before the law, CRPD/C/GC/1, United Nations, <https://www.ohchr.org> (dostęp: 7.08.2026).

Consumer Financial Protection Bureau (2016), Recommendations and report for financial institutions on preventing and responding to elder financial exploitation, <https://www.consumerfinance.gov> (dostęp: 7.08.2026).

Consumer Financial Protection Bureau (2021), Financial institutions can help prevent elder financial exploitation with alerts to trusted contacts, <https://www.consumerfinance.gov> (dostęp: 7.08.2026).

European Banking Authority (2025), Consumer Trends Report 2024/25, EBA/REP/2025/08, <https://www.eba.europa.eu> (dostęp: 7.08.2026).

European Central Bank (2025), National Payment Committees' Actions on Fraud Prevention: Outcome of 2025 Stock-take on National Payment Committees and National Payment Strategies, <https://www.ecb.europa.eu> (dostęp: 7.08.2026).

Financial Conduct Authority (2021), FG21/1: Guidance for Firms on the Fair Treatment of Vulnerable Customers, <https://www.fca.org.uk> (dostęp: 7.08.2026).

Havens Z., Latulipe C. (2024), *Proxy Accounts and Behavioural Nudges: Investigating Support for Older Adults and Their Financial Delegates*, [w:] *Proceedings of the 50th Graphics Interface Conference*, art. 4, s. 1–14, <https://doi.org/10.1145/3670947.3670962>

Latulipe C., Dsouza R., Cumbers M. (2022), *Unofficial Proxies: How Close Others Help Older Adults with Banking*, [w:] *Proceedings of the 2022 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, art. 601, s. 1–13, <https://doi.org/10.1145/3491102.3501845>

Narodowy Bank Polski (2025), *Analiza opłat i prowizji związanych z korzystaniem z rachunku płatniczego w Polsce (według danych na dzień 31.12.2024 r.)*, <https://nbp.pl/system-platniczy/dane-i-analizy/analizy-i-opracowania/analiza-oplat-i-prowizji/> (dostęp: 16.09.2026).

Phelan A., O'Donnell D., McCarthy S. (2023), *Financial Abuse of Older People by Third Parties in Banking Institutions: A Qualitative Exploration*, „Ageing & Society”, t. 43, nr 9, s. 2135–2156, <https://doi.org/10.1017/S0144686X21001574>

Rzecznik Finansowy (2021), *Poradnik spadkowy – jak uporządkować sprawy finansowe na wypadek śmierci*, <https://www.rf.gov.pl> (dostęp: 7.08.2026).

van Deursen A.J.A.M., van Dijk J.A.G.M. (2019), *The First-Level Digital Divide Shifts from Inequalities in Physical Access to Inequalities in Material Access*, „New Media & Society”, t. 21, nr 2, s. 354–375, <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>

Wood S., Lichtenberg P.A. (2017), *Financial Capacity and Financial Exploitation of Older Adults: Research Findings, Policy Recommendations and Clinical Implications*, „Clinical Gerontologist”, t. 40, nr 1, s. 3–13, <https://doi.org/10.1080/07317115.2016.1203382>

World Bank (2022), *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*, <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1897-4>

World Health Organization (2024), *Abuse of Older People: Fact Sheet*, <https://www.who.int> (dostęp: 7.08.2026).

Akty normatywne

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169).

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (Dz.Urz. UE L 337 z 23.12.2015, s. 35–127).

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.Urz. UE L 151 z 7.06.2019, s. 70–115).

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1071, ze zm.).

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2026 r. poz. 623, ze zm.).

Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. z 2024 r. poz. 731).